

# INSTRUMENT VOOR HET UITVOEREN VAN EEN STAKEHOLDERSANALYSE VOOR HET PROJECT 'BUREN HELPEN BUREN'

VAKGROEP SOCIOLOGIE

UNIVERSITEIT GENT

JANUARI 2017

**AUTEURS**

Joorke Van Goethem, student Master Sociologie, Universiteit Gent

Dries Gouwy, student Master Sociologie, Universiteit Gent

Lenni Mertens, assistent Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent

Rachel Waerniers, assistent Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent

Robbe Geysmans, doctoraatsstudent Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent

Lesley Hustinx, hoofddocent Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent (\*)

Dit instrument werd ontwikkeld in het kader van het vak 'Werkcollege: Actuele thema's uit de politieke sociologie' in de Master Sociologie van de Universiteit Gent, academiejaar 2016-2017. Als onderdeel van de ervaringsgerichte onderwijsvorm van Community Service Learning ([www.ugent.be/communityservicelearning](http://www.ugent.be/communityservicelearning)) participeerden masterstudenten Joorke Van Goethem en Dries Gouwy bij CM Midden-Vlaanderen. Dit instrument is het resultaat van deze samenwerking.

(\*) Verantwoordelijk lesgever en contactpersoon ([lesley.hustinx@ugent.be](mailto:lesley.hustinx@ugent.be))

## INHOUDSOPGAVE

Voorblad .....	1
Inleiding .....	2
Stappenplan.....	3
Fase 1: Detecteren van stakeholders .....	3
Fase 2: Categoriseren van stakeholders.....	4
Fase 3: Inschatten van relaties tussen stakeholders.....	7
Fase 4: Contacteren van de stakeholders .....	8
Fase 5: Conclusie .....	8
Bijlagen .....	10
Bijlage 1: Detecteren van de stakeholders.....	10
Bijlage 2: Sjabloon stakeholders analyse .....	15
Bijlage 3: Advies bij contacteren van stakeholders.....	16
Bibliografie .....	19

# Stakeholdersanalyse voor het project ‘Buren helpen buren’

Naam vrijwilliger:

Telefoon:

Emailadres:

Gemeente / buurt:

Datum start analyse:

Datum einde analyse:



## Inleiding

Wilt u van uw buurt een **warmere buurt** maken waar mensen elkaar beter kennen en mensen meer voor elkaar zorgen? Dan is het project **Buren helpen buren** misschien iets voor uw buurt. 'Buren helpen buren' wil mensen die ergens hulp voor nodig hebben in contact brengen met mensen uit de buurt die een beetje tijd hebben om een **buur te helpen**. Dit kan hulp zijn op verschillende vlakken, bijvoorbeeld: de gordijnen openen, de kinderen eens van school afhalen, samen een gezelschapsspel spelen,... Kortom: taakjes die de professionele hulpverlening niet op zich kan nemen.

'Buren helpen buren' werkt als volgt: wanneer een hulpverlener, een kennis of de persoon zelf merkt dat hij/zij hulp nodig heeft bij een bepaalde taak, dan meldt deze persoon dat aan een 'buurtnetwerker'. Een '**buurtnetwerker**' is een **centraal persoon** die de verschillende vragen van mensen uit de buurt ontvangt. De 'buurtnetwerker' contacteert op zijn/haar beurt een '**warme buur**' die dan de **persoon in kwestie kan gaan helpen**.

'Buren helpen buren' heeft natuurlijk enkel **kans op slagen** als er **voldoende mensen willen meewerken**. Het is daarom belangrijk om te kijken of er genoeg mensen en organisaties in uw buurt zijn die hun schouders willen zetten onder het project. Concreet wordt er dan nagegaan welke personen en organisaties van belang zijn voor het project (de zogenoemde stakeholders) en of zij, net als u, de noodzaak zien van het project. Dat kan via een **stakeholdersanalyse**.

Een stakeholdersanalyse klinkt zeer ingewikkeld maar eigenlijk valt dit best mee. **U kan dit zelf doen**, samen met enkele andere geëngageerde buren, aan de hand van onderstaand **stappenplan**. Dit zal u stap voor stap uitleggen wat u moet doen. We raden u aan om dit document eerst grondig door te nemen voordat u echt aan de slag gaat.



## Stappenplan

### Fase 1: Detecteren van stakeholders

We starten met het detecteren van stakeholders, dus met het oplijsten van personen en organisaties die kunnen helpen bij het project. Het is belangrijk om na te denken wie het project mogelijks mee kan ondersteunen. De stakeholders kunnen opgedeeld worden in twee groepen. De mensen die kunnen signaleren dat iemand hulp nodig heeft en de mensen die kunnen helpen. Het is best mogelijk dat u gaandeweg nog stakeholders ontdekt die kunnen/willen meewerken. U kan de lijst dan nog verder aanvullen.

We gebruiken daarvoor bijlage 1 (zie pagina 11). U kan kiezen of u deze tabel aanvult in **Word**, in **Excel** (zie Excel-bestand: tabellen stakeholdersanalyse) **of met de hand** (zie pdf: tabellen stakeholdersanalyse). U kunt de methode gebruiken die u het gemakkelijkste vindt. Volg onderstaande stappen om de **tabel in te vullen**.

- **Stap 1:** Bekijk de vooropgestelde lijst van stakeholders. Denkt u dat er nog andere stakeholders belangrijk zijn voor uw buurt? Indien u nog **andere stakeholders** belangrijk vindt, vul de lijst aan.
  - ✓ Tip: Er zijn misschien meerdere stakeholders met dezelfde functie. Noteer ze allemaal. Bijvoorbeeld: Er zijn drie huisartsen, noteer ze alle drie.
  - ✓ Tip: Bij 'verenigingen' kunt u misschien heel veel verschillende verenigingen invullen. Vul enkel de verenigingen in waarvan u denkt dat ze misschien willen meewerken aan burenhulp.
  - ★ Praktische tip: Om een extra rij in te voegen in Word gaat u met uw muis op een lijn staan tussen twee rijen. Dan verschijnt er een plusteken. Druk op het plusteken. Of u gaat op uw rechtermuisknop staan in een rij en kiest dan bij invoegen: rij invoegen.
  - ★ Praktische tip: Om een extra rij in te voegen in Excel drukt u met uw rechtermuisknop op het rijnummer (een nummer links van de tabel) en kiest u invoegen.
- **Stap 2:** Zoek de contactgegevens op van de verschillende stakeholders, noteer deze in de kolom **contact**. De kolom 'Waar contactgegevens vinden?' kan u hierbij helpen. Het contacteren zelf volgt in fase 4; in volgende paragrafen leggen we eerst uitgebreid uit welke informatie we daarmee willen bekomen.
  - ★ Praktische tip: Klik de bijhorende link aan of google de trefwoorden. Indien er niets ingevuld is, kunt u zelf kijken hoe u het best de contactgegevens vindt, vaak kan dit via Google of de site van uw gemeente.
  - ✓ Tip: Denk na over hoe u de persoon het best zou kunnen overtuigen: in persoon, bellen of mailen. Een persoonlijk contact is vaak een goede techniek bij belangrijke stakeholders omdat het toont dat je veel belang aan hen hecht. Maak hiervoor

best wel eerst een afspraak. Voor de andere stakeholders wordt aangeraden om te bellen. Mailen wordt afgeraden omdat dit zeer vrijblijvend en onpersoonlijk is.

- ✓ **Tip:** Denk hierbij ook na over wat haalbaar is voor u. Bijvoorbeeld: Het lijkt u beter om iedereen rechtstreeks aan te spreken maar u heeft hier eigenlijk geen tijd voor. Spreek dan enkel de personen aan waarvan u denkt dat ze de meeste informatie kunnen verschaffen of een extra stimulans nodig hebben om mee in het project te stappen. Contacteer de anderen telefonisch.
- **Stap 3:** Noteer kort het doel van de verschillende personen of organisaties. Dit zal u helpen meer inzicht te krijgen in de redenen waarom de organisatie zou willen meewerken met het project. Doe dit in de kolom '**doel organisatie**'. Bijvoorbeeld: Doel OKRA: gepensioneerden verenigen.
- **Stap 4:** Stakeholders kunnen uw project op 2 manieren vooruit helpen. Duidt aan welke manier van toepassing is.
  1. De stakeholder staat in contact met mensen die hulp kunnen nodig hebben. Deze personen of organisaties kunnen voor u **signaleren** wanneer er hulp nodig is. Als dit het geval is, zet u een **kruisje** in de kolom '**instroom hulpbehoevenden**'.
  2. De stakeholder is een **vrijwilliger** of een groep vrijwilligers die hun hulpbehoevende buren een handje kunnen toesteken. Deze mensen zijn misschien geïnteresseerd om een 'warme buur' te worden. Als dit het geval is, zet u een **kruisje** in de kolom '**instroom vrijwilligers**'.
- ✓ **Tip:** Dit is al ingevuld voor een aantal veel voorkomende stakeholders. Denkt u dat dit voor een stakeholder in uw gemeente anders is, **pas** dit dan **aan**. **Vul aan** waar het nog niet ingevuld is.

## Fase 2: Categoriseren van stakeholders

Nu de stakeholders zijn geïdentificeerd, is het belangrijk om een duidelijk zicht te krijgen op hun specifieke meerwaarde voor het project. Daarom gaan we in deze fase over tot categoriseren. Dit wordt gedaan naar het voorbeeld van het sjabloon in bijlage 2 (zie pagina 16). Probeer hier zoveel mogelijk informatie neer te schrijven. Er zijn hiervoor enkele richtvragen opgesteld. Het is belangrijk dat u een informatief overzicht heeft van alle stakeholders.

We categoriseren naar type stakeholder, primaire of secundaire stakeholder, de behoefte en de steun voor het project. De relaties onder de stakeholders worden behandeld in een later onderdeel in deze stakeholder analyse.

- **Stap 1:** Bij het invullen van het **type stakeholder** is het van belang dat u, in de eerste plaats, noteert wat er verwacht wordt van deze stakeholder. Wat kan zijn bijdrage aan het project zijn? Er wordt een onderscheid gemaakt tussen drie soorten bijdragen. Ten eerste is er de **economische** bijdrage. Van deze stakeholders wordt er verwacht dat ze het project mee kunnen helpen financieel te ondersteunen. Een voorbeeld hiervan zijn



sponsors van lokale sportclubs. Ten tweede zijn er de **sociale** bijdragen. Deze hebben betrekking op de stakeholders die verondersteld worden een groot sociaal netwerk te hebben. Deze zijn belangrijk voor het aanduiden van hulpbehoevenden en/of vrijwilligers. Voorbeelden van stakeholders met een sociale bijdrage zijn mensen die actief zijn in een buurtcomité of huisdokters die het project kunnen bekend maken bij hun patiënten. In fase 1 heeft u zelf reeds nagedacht of de stakeholder voor een instroom van vrijwilligers of hulpbehoevenden kan zorgen. Vraag bij het contacteren hier nog eens uitdrukkelijk naar zodat de stakeholder dit kan bevestigen. Ten slotte zijn er de **politieke** bijdragen. Deze categorie is minstens even belangrijk als de andere twee, aangezien het project ook politiek aanvaard moet worden om te kunnen slagen. Bijvoorbeeld: eenmaal het gemeentebestuur aan boord is, kunnen zij eventueel subsidies uittrekken of het project meer naamsbekendheid geven.

- ✓ Tip: Het is niet altijd even gemakkelijk na te gaan op welke manier de stakeholder zou kunnen bijdragen aan het project. Het is belangrijk dat u in fase 1 hier reeds goed over heeft nagedacht.
- ✓ Tip: In fase 1 heeft u zelf al nagedacht of de stakeholder voor een instroom van vrijwilligers of hulpbehoevenden kan zorgen (d.i. de sociale bijdrage). Vraag hier bij het contacteren nog eens uitdrukkelijk naar zodat de stakeholder dit kan bevestigen.
- ✓ Tip: Probeer bij dit onderdeel niet alleen te focussen op het benoemen van de bijdragen maar motiveer deze ook. Als iemand verondersteld wordt een politieke bijdrage te hebben, geef dan ook aan waarom. Dit kan door de functie te beschrijven die de stakeholder heeft.
- ✓ Tip: De meeste stakeholders zullen waarschijnlijk op verschillende manieren kunnen bijdragen aan het project. Politici hebben bijvoorbeeld naast politieke invloed vaak ook een groot sociaal netwerk.

**Stap 2:** Na het nagaan welke invloed een bepaalde stakeholder heeft, kan nagegaan worden welke stakeholders absoluut cruciaal zijn voor het project en welke niet. **Primaire** stakeholders zijn absoluut nodig voor het opzetten van het project. Zonder hen heeft het project weinig kans op slagen. Dit zijn de stakeholders die directe acties kunnen ondernemen die het slagen van het project kunnen beïnvloeden. **Secundaire** stakeholders daarentegen kunnen een nuttige bijdrage leveren aan het project maar zijn niet absoluut noodzakelijk. Een voorbeeld van primaire stakeholders zijn de schepen van welzijn, de OCMW voorzitter of de CM. Een secundaire stakeholder kan dan een huisdokter zijn die het project kan aanraden aan bepaalde patiënten of buurtbewoners zelf.

- ✓ Tip: Hou bij het identificeren van de primaire en secundaire stakeholders rekening met het soort bijdrage van de stakeholders. Zo kan iemand die politiek een grote bijdrage heeft binnen de gemeenschap belangrijk zijn bij het opstarten van het





project (voor bijvoorbeeld subsidies). Zorg er ook voor dat de verschillende bijdragen voldoende vertegenwoordigd zijn.

- ✓ **Tip:** Markeer de organisaties die voor de grootste instroom aan hulpbehoevenden en/of vrijwilligers kunnen zorgen als primaire stakeholders.
  
- **Stap 3:** In stap drie dient er opgelijst te worden hoe hoog de stakeholder de behoefte acht voor een project als 'Buren helpen buren'. In deze kolom kan u noteren of de stakeholder de behoefte **hoog** inschat, **laag** inschat of hij/zij de nood hiervoor **niet kan inschatten**. Belangrijk hierbij is te vragen naar **wat de noden** in zijn/haar ogen zijn. Zo kunt u tot een lijst komen van zaken waarbij vrijwilligers kunnen helpen. Dit kunnen zaken zijn zoals sneeuw wegscheppen van de stoep in de winter, kinderen brengen naar/afhalen van school of het gras maaien in de zomer. Vraag verder niet alleen naar wat kan gedaan worden maar ook naar de groepen **bij wie de nood het hoogst is** voor een project zoals 'Buren helpen buren'. Dit kunnen jonge gezinnen zijn, ouderen of kansarme gezinnen. Dit is belangrijk voor de verdere ontwikkeling van het project; specifieke stakeholders kunnen namelijk worden aangesproken om deze groepen te bereiken.
  
- **Stap 4:** Bij het volgende onderdeel wordt er nagegaan wat **de steun** is van de stakeholder voor het project. Concreet betekent dit dat men in deze kolom neerschrijft of de stakeholder zich **neutraal**, **positief** of **negatief** over het project uitspreekt. Dit is een belangrijke deel om bij de opstart van het project rekening mee te houden. Met de stakeholders die zich **positief** opstellen ten opzichte van het project kan overgegaan worden tot het opzetten van 'buren helpen buren' en het afspreken van de werkrelaties. Bij de **neutrale** stakeholders is het niet mogelijk om het project direct op te starten. Bij deze groep is het verstandig ze niet direct te betrekken bij het opzetten van het project maar ze hierover wel te updaten. Wanneer het project vorm krijgt, wordt het makkelijker om deze stakeholders te overtuigen alsnog in te stappen. Ook de stakeholders die zich **negatief** uitspreken ten opzichte van het project dienen geïdentificeerd te worden. Als deze stakeholders cruciaal zijn voor het project, dan dienen ze overtuigd te worden. Minder cruciale stakeholders kunnen eventueel in een latere fase opgenomen worden in het project.
  - ✓ **Tip:** Vraag dit vlakaf bij het contacteren van de stakeholder. Dan weet u direct waar u voor staat.
  - ✓ **Tip:** Benadruk bij het contacteren van de stakeholder welke voordelen zij uit het project kunnen halen.
  - ✓ **Tip:** Wanneer men de behoefte voor een project als 'buren helpen buren' hoog inschat, is het hoogst waarschijnlijk dat het project ook zal worden gesteund.



### Fase 3: Inschatten van relaties tussen stakeholders

In deze fase zullen bestaande relaties tussen de stakeholders onder de loep worden genomen. De verhouding tussen de stakeholders kan namelijk consequenties hebben voor het project. Bij stakeholders die in het verleden reeds samenwerkten, kan men hier bij het opzetten van het project op verder bouwen. Als een relatie echter door conflict gekenmerkt wordt, zal dat in rekening moeten worden genomen om te vermijden dat beide stakeholders zich terugtrekken uit het project of het project door het conflict geblokkeerd wordt.

De eenvoudigste manier om dit te doen is door in een tussenstap een matrix op te stellen met de verschillende stakeholders opgesteld in zowel de rijen als kolommen. In de cel waar twee stakeholders elkaar kruisen kan worden aangegeven wat de verhouding tussen de twee is. Staan deze in **conflict**, **samenwerking** of **neutraal** ten opzichte van elkaar? Een voorbeeld van deze matrix kan worden teruggevonden in onderstaande figuur.<sup>1</sup>

Sommige relaties kunnen op voorhand worden ingevuld op basis van **algemene kennis**. Indien de relatie niet gekend is, is het aangeraden om bij de stakeholders in kwestie te polsen naar organisaties/personen waarmee ze samenwerken en die ook van belang zijn voor het project. In tegenstelling tot samenwerkingsverbanden ligt het vragen naar conflictueuze relaties een stuk gevoeliger. Toch is het zeer belangrijk om hierbij stil te staan, want als vele stakeholders met elkaar in conflict zijn, zal dit het opzetten van het project bemoeilijken.

- ✓ Tip: Probeer mogelijke conflictueuze relaties te identificeren door logisch na te denken. Organisaties die zich focussen op eenzelfde markt hebben bijvoorbeeld een grotere kans om een conflictueuze verhouding te hebben.
- ✓ Tip: Conflicten kunnen ook tijdens het opzetten van het project aan het licht komen. Schrijf deze dan neer en hou verder rekening hiermee.

Relatie Matrix	Stakeholder 2	Stakeholder 3	Stakeholder 4	Stakeholder 5
Stakeholder 1				
Stakeholder 2				
Stakeholder 3				
Stakeholder 4				

<sup>1</sup> Hier wordt er gebruik gemaakt van een simpele techniek om de verschillende relaties tussen de stakeholders na te gaan. Mensen die bekend zijn met geavanceerde technieken zoals 'social network analysis' of 'knowledge mapping' en hiervoor software ter beschikking hebben, kunnen de relaties op die manier onderzoeken.

Eenmaal dit gedaan is, kan het sjabloon in bijlage 2 aangevuld worden. In de kolom ‘relaties’ schrijft men neer met welke andere organisaties/personen, die van belang zijn voor het project, de stakeholder samenwerkt of juist in conflict staat.

#### Fase 4: Contacteren van de stakeholders

Nu u alle fases heeft doorgenomen en goed weet welke informatie we via dit instrument willen bekomen, kan u overgaan tot het **contacteren van de stakeholders**. In bijlage 3 (zie pagina 16) vindt u een gedetailleerd advies over hoe u dit best kan aanpakken.

- ★ Praktische tip: Wanneer u een stakeholder gecontacteerd heeft, zet u een vinkje in de kolom “**al gecontacteerd**”.

#### Fase 5: Conclusie

Als alles goed gegaan is, heeft u nu het schema in bijlage 2 volledig ingevuld. Door middel van dit schema kunnen we in deze laatste fase een conclusie opstellen over de stakeholders in de buurt. De bekomen informatie staat ons toe om over dit onderdeel ook een advies te formuleren over de haalbaarheid van het project.

We bouwen de conclusie stapsgewijs op:

1. Ten eerste kijken we hoeveel **stakeholders** geïdentificeerd werden en wie zij precies zijn. Op welk domeinen zijn zij actief? Zijn het individuele stakeholders of organisaties? Hoeveel van hen werden als **primaire** stakeholder bestempeld? Als er veel stakeholders zijn, en een groot deel van hen is primair, dan heeft het project een stevige basis.
2. Ten tweede analyseren we hoeveel stakeholders ervaren dat er een **behoefte** is voor een project als ‘Buren helpen buren’. Hoe meer stakeholders denken dat ‘Buren helpen buren’ inspeelt op een concrete nood in de buurt, hoe sterker je project staat. Als er zeer weinig stakeholders een behoefte aangeven, is de kans kleiner dat voldoende mensen zich zullen engageren om het project vlot te laten draaien.
3. Ten derde evalueren we de **steun** die de stakeholders uitspreken voor het project: hoe meer steun, hoe groter de haalbaarheid van het project. Dit is uiteraard het meest cruciale punt: het is belangrijk dat minstens een deel van de (primaire) stakeholders zich achter het project scharen. Het gaat hier in eerste instantie over een positieve houding naar het project toe, niet per se over het toestemmen in actieve medewerking. Stakeholders kunnen ook gaandeweg instappen.
4. Ten vierde gaan we na of alle **bijdragen** vertegenwoordigd worden door de stakeholders die hun steun uitgesproken hebben. We hebben namelijk de verschillende bijdragen nodig om het project op te starten: zowel politieke steun, financiële middelen als een

sociaal draagvlak zijn vereist. We kunnen hiervoor ook de neutrale stakeholders in rekening brengen, maar dan moeten we er ons bewust van zijn dat het waarschijnlijk meer energie zal vragen om die bijdragen aan te spreken.

5. In laatste instantie beschouwen we de **relaties** tussen de geïdentificeerde stakeholders. Als stakeholders voordien al samenwerkten, zal dit de opstart van het project zeker vergemakkelijken. Wanneer er ergens een conflictueuze relatie is, is dit niet noodzakelijk een bedreiging, maar dient er wel nagegaan te worden op welke manier zich dat zou kunnen manifesteren binnen het project en of dat de voortgang zou kunnen bemoeilijken.

In het algemeen geldt dus: hoe meer delen positief geëvalueerd worden, hoe gemakkelijker de opstart en, waarschijnlijk, hoe groter de slaagkans van het project. Let wel, dit is een stakeholdersanalyse en geen haalbaarheidsstudie (daarvoor zouden ook andere onderwerpen zoals leeftijdsverdeling, sociale cohesie, een objectief behoeftenonderzoek, etc. onder de loep moeten worden genomen). Deze stakeholdersanalyse stelt ons in staat om een goed zicht te krijgen op de aanwezige stakeholders in de buurt, hoe ze zich tot elkaar en tot het project verhouden en welke elementen extra aandacht zullen vereisen bij de opstart.



## Bijlagen

### Bijlage 1: Detecteren van de stakeholders

	Stakeholder	Waar contactgegevens vinden? Kijk zeker ook op de site van de gemeente als u iets niet vindt.	Contact-gegevens	Doel organisatie	Instroom hulp-behoevenden	Instroom vrijwilligers	Al gecontacteerd
CM- afdelingen	Regiokantoor	<a href="http://www.cm.be/over-cm/cm-in-je-buurt/midden-vlaanderen/contactpunten.jsp#/">http://www.cm.be/over-cm/cm-in-je-buurt/midden-vlaanderen/contactpunten.jsp#/</a>				X	
	Thuiszorgwinkel	<a href="http://www.cm.be/over-cm/cm-in-je-buurt/midden-vlaanderen/contactpunten.jsp#/">http://www.cm.be/over-cm/cm-in-je-buurt/midden-vlaanderen/contactpunten.jsp#/</a>			X		
	OKRA	<a href="http://www.okra.be/page?page=okrainjebuurt2010">http://www.okra.be/page?page=okrainjebuurt2010</a>			X	X	
	Samana	<a href="http://www.ziekenzorg.be/cmz/nl/120/in_jouw_buurt/overzicht_afdelingen/index.jsp">http://www.ziekenzorg.be/cmz/nl/120/in_jouw_buurt/overzicht_afdelingen/index.jsp</a>			X	X	
	Kazou	<a href="https://www.desocialekaart.be/christelijke-mutualiteit-midden-vlaanderen-kazou-517112">https://www.desocialekaart.be/christelijke-mutualiteit-midden-vlaanderen-kazou-517112</a>				X	
	Oppas aan huis	<a href="http://www.cm.be/diensten-en-voordelen/thuiszorg/oppashulp/midden-vlaanderen/chronisch-zieken.jsp">http://www.cm.be/diensten-en-voordelen/thuiszorg/oppashulp/midden-vlaanderen/chronisch-zieken.jsp</a>				X	
	beweging.net	<a href="http://www.desocialekaart.be">www.desocialekaart.be</a>				X	
	thuiszorgcentrum	<a href="https://www.cm.be/diensten-en-voordelen/thuiszorg/info-en-advies/midden-vlaanderen/thuiszorgcentrum.jsp">https://www.cm.be/diensten-en-voordelen/thuiszorg/info-en-advies/midden-vlaanderen/thuiszorgcentrum.jsp</a>			X		
OCMW	Voorzitter	Google: "OCMW voorzitter <i>naam gemeente</i> "			X		
	Sociale dienst	Google: "OCMW sociale dienst <i>naam gemeente</i> "			X		
	Sociale huisvesting	Google: "sociale huisvesting <i>naam gemeente</i> "			X		
Gezondheids-instanties	Rusthuis	<a href="http://www.desocialekaart.be">www.desocialekaart.be</a>			X		
	Ziekenhuis	<a href="http://www.desocialekaart.be">www.desocialekaart.be</a>			X		

	Huisartsenvereniging	<a href="http://www.desocialekaart.be">www.desocialekaart.be</a>			X		
	Rode kruis	<a href="http://www.rodekruis.be/wie-zijn-we/afdelingen/">http://www.rodekruis.be/wie-zijn-we/afdelingen/</a>			X	X	
	Wit-gele kruis	<a href="https://www.witgelekruis.be/contacteer-ons">https://www.witgelekruis.be/contacteer-ons</a>			X		
	Huisarts: <i>Naam1</i>				X		
	Ergotherapeut: <i>Naam</i>				X		
	Verpleging: <i>Naam1</i>				X		
	Verpleging: <i>naam2</i>				X		
Politie	Wijkagenten	<a href="http://www.lokalepolitie.be/zones">http://www.lokalepolitie.be/zones</a>			X		
Politiek	Schepen van welzijn en zorg	Google: "schepen van welzijn en zorg <i>naam gemeente</i> "			X		
Dienstencentrum	<i>Naam dienstencentrum</i>	Google: "dienstencentrum <i>naam gemeente</i> "			X		
Verenigingen	Jeugdbeweging				X	X	
	Sociale verenigingen				X	X	
	Culturele verenigingen					X	
Maatschappelijk werk	<i>Naam</i>				X		

## Bijlage 2: Sjabloon stakeholders analyse

Stakeholders	Type Stakeholder	Primair/Secundair	Behoefte	Steun	relaties
Naam stakeholder	Wat wordt verondersteld de bijdrage te zijn van deze stakeholder? Wat is zijn bijdrage? Is deze economisch, sociaal of politiek? Wat is de functie van de stakeholder?	Primair: is dit een belangrijke stakeholder voor het opzetten voor het project? Secundair: Niet noodzakelijk bij de opstart. Kan in een latere fase nog worden gemobiliseerd.	Schatten de stakeholders de behoefte hoog of laag in? Wat wordt er gezien als een nood? Welke groepen hebben volgens deze stakeholder de grootste behoefte aan het project?	Wat is de interesse van de stakeholder in dit project? In welke mate steunt deze het (weinig, gemiddeld of veel)?	Hoe staan de verschillende stakeholders ten opzichte van elkaar? Met wie gaan ze makkelijk samenwerken en met wie niet?
<b>Vb: Stakeholder 1: Jeugddienst</b>	Sociale bijdrage: aanleveren van vrijwilligers voor het project. Kan ook een meldpunt zijn voor hulpbehoevenden.	Secundaire stakeholder: Kleinere organisatie. Niet noodzakelijk voor opstarten van het project zelf. Biedt meerwaarde als deze wordt meegenomen.	Het bevorderen van de sociale cohesie wordt als een pluspunt beschouwd. Mensen leren elkaar terug kennen in de buurten. Geen specifieke groep van hulpbehoevenden. Iedereen kan hierbij wel varen.	Veel interesse. Staat positief ten opzichte van het project. Kan meteen worden meegenomen in het opstarten van het project.	Ziet mogelijke samenwerkingsverbanden met de wijkagent. Ook het OCMW wordt aangewezen als een mogelijke belangrijke stakeholder.
<b>Vb: Stakeholder 2: OCMW</b>	OCMW vertegenwoordigt een zwakke doelgroep. Ze kan deze mensen de weg laten vinden naar het project (= sociale bijdrage: aanleveren van hulpbehoevenden). Ook politiek. OCMW-voorzitter moet goedkeuring geven.	Primaire stakeholder. Grote zwakke doelgroep + politiek belang. Belangrijk knooppunt. Belangrijke speler bij het opzetten van het project.	Ziet behoefte bij de zwakkere doelgroepen. Zeer gevarieerde kleine taakjes buiten de kantooruren (vb. helpen naar de dokter gaan) waarvoor het zelf geen middelen heeft. Ziet kansarmen, ouderen en asielzoekers als voornaamste doelgroep.	Vindt het project zeer interessant. Heeft zelf geen middelen voor zulke kleine taakjes. Zeer belangrijk om deze stakeholder direct te betrekken bij het opstarten van het project.	Ziet mogelijke samenwerking met VZW toevlucht (organisatie voor kansarmen) en het CAW.
<b>Stakeholder 3</b>					
...					

### Bijlage 3: Advies bij contacteren van stakeholders

Een gesprek voeren met stakeholders is niet altijd eenvoudig. Hier is een lijst met tips om u op weg te helpen. Voordat u iemand contacteert is het goed om alles eerst eens door te lezen zodat u weet wat u kan zeggen in een onvoorziene situatie. Het is ook goed om het gesprek op voorhand eens te oefenen.

#### 1. Hoe contacteert u een stakeholder?

U kan een stakeholder mailen, bellen of een gesprek in persoon voeren. Bij de **primaire stakeholders** wordt aangeraden om hen **persoonlijk te ontmoeten**. Hiervoor belt u best eerst om een **afpraak** te maken. **Telefoneren** is iets minder persoonlijk maar het is nog steeds mogelijk om extra vragen te stellen en dieper op bepaalde onderwerpen in te gaan. Telefoneren wordt aangeraden bij het contacteren van de **secundaire stakeholders**. Een e-mail is vrij onpersoonlijk en kan dus ook gemakkelijk genegeerd worden. Daarom wordt er afgeraden om mails te sturen.

#### 2. Het verloop van het gesprek

*Algemene tips:*

- Blijf vriendelijk.
- Toon dat u gelooft in het project.
- Volg de tips niet te letterlijk, speel in op wat de stakeholder zegt.
- Als iets al aan bod is gekomen bij een voorgaande vraag, hoeft u de vraag niet opnieuw te stellen.

#### I. Voorstellen van 'Buren helpen buren'.

- Wie bent u? Wat is het project?

*Voorbeeld:*

Goedendag *meneer/mevrouw naam*,

U spreekt met *naam*, van *groep/organisatie (indien het geval)*. Ik bel u in verband met het project 'Buren helpen buren'.

'Buren helpen buren' is een project dat we in *naam buurt/gemeente* willen starten om van onze buurt een warmere buurt te maken. 'Buren helpen buren' verbindt mensen die zorg nodig hebben met mensen die een beetje extra tijd hebben om een buur te helpen. Het gaat om kleine taakjes zoals de gordijnen openen, de vuilnisbakken buiten zetten, de kinderen van school afhalen of een gezelschapsspel spelen. Wanneer iemand zorg nodig heeft, kan hijzelf of een hulpverlener dit melden aan een buurtnetwerker. Een buurtnetwerker zorgt er dan voor dat een warme buur langskomt om te helpen. Dit project kunnen we natuurlijk niet alleen dragen, daarom zoeken we ook mensen en organisaties die graag willen meewerken.



## II. Mag ik u enkele vragen stellen in verband met het project?

- Ja
  - ⇒ ga naar punt 3.
- Nee
  - ⇒ Geen tijd: vraag wanneer u mag terugbellen.
  - ⇒ Geen interesse: vraag de reden.

## III. Behoeft

Vraag naar de nood die mensen zien voor het project. U kan hierbij ook inspelen op de functie van de stakeholder.

*Voorbeeld:*

Als dokter/OCMW-voorzitter komt u veel in aanraking met kwetsbare groepen. Kan u een inschatting maken van de noodzaak voor een project als 'Buren helpen buren'.

Denkt u dat een project als 'Buren helpen buren' nodig is in deze buurt? Waarom wel/niet?

Welk soort hulp is volgens u het meest nodig is? (Bv: grasmaaien, spel spelen, kinderen afhalen...)

Wie heeft volgens u het meeste nood aan een project als 'Buren helpen buren'?

- De stakeholder weet het niet:
  - ⇒ Geef enkele voorbeelden van mogelijke antwoorden.
  - ⇒ Herformuleer de vraag.

*Voorbeeld:*

Voor welke taakjes zouden de mensen in uw buurt volgens u hulp kunnen gebruiken?

Voorbeelden van taken zijn de gordijnen openen, een spel spelen, de kinderen ophalen enzovoort.

Is er voldoende hulpverlening beschikbaar vandaag?

## IV. Deelname aan het project.

*Voorbeeld:*

Ziet u uzelf mogelijk meewerken in dit project?

*Stakeholder antwoordt:*

- Positief: is nodig, goed,...
  - ⇒ Ga over naar punt 4.



- Misschien: weet het nog niet, moet er nog eens over nadenken,...
  - ⇒ Benadruk de positieve punten, ook voor de stakeholder zelf.
  - ⇒ Maar dring niet te veel aan. Het is zeer begrijpelijk dat iemand dit niet onmiddellijk weet.

*Voorbeeld:*

Ik begrijp goed dat u hier niet onmiddellijk over kan beslissen. Wij geloven dat 'Buren helpen buren' de buurt echt vooruit kan helpen, want (zie onderstaande positieve punten)). Voor zo een project hebben we natuurlijk wel mensen nodig die zich willen inzetten. Vindt u het goed dat ik u volgende week nog eens terugbel om uw medewerking te bespreken?

- Negatief: niet noodzakelijk, mensen kunnen zelf wel hulp aan iemand vragen,...
  - ⇒ Vraag waarom hij/zij het project niet goed vindt.
  - ⇒ Bedank hem/haar voor zijn eerlijkheid.
  - ⇒ Benadruk de positieve punten, ook voor de stakeholder zelf.
  - ⇒ Ga direct naar punt 5.

*Positieve punten project: voorbeelden voor de professionele hulpverlening*

- De professionele hulpverlening kan geen tijd vrij maken voor al deze taakjes, daarom is het goed als een buur dit wel kan doen.
- Het biedt de mogelijkheid om na de werkuren ook hulp te krijgen.
- Voor bepaalde mensen is hun zorg te klein om bijvoorbeeld familiehulp in te schakelen. Zij kunnen dan door een buur geholpen worden.

*Positieve punten project: voorbeelden voor vrijwilligers*

- Het kan vrijwilligers helpen om hun buren beter te leren kennen.
- U krijgt veel terug van de persoon die u helpt.
- U kan nieuwe vrienden maken.
- Als u hulp nodig heeft, staat er ook voor u een buur paraat.

**V. Bijdrage voor buren helpen buren.**

- Niet vragen aan diegenen die negatief op de vorige vraag hebben geantwoord.

*Voorbeeld:*

Wat ziet u als uw mogelijke bijdrage voor het project?

- Wanneer de stakeholder niet kan antwoorden, kan u de opdeling economische, politieke en sociale bijdragen gebruiken met voorbeelden.



*Voorbeeld:*

U kan het project steunen door hulpbehoevenden of vrijwilligers door te sturen naar het project. Daarnaast kan u ook financieel het project steunen of het op de politieke agenda plaatsen.

## **VI. Relaties tussen stakeholders**

*Voorbeeld:*

Zijn er nog andere organisaties waarmee u samenwerkt die interessant voor het project zouden zijn?

Denkt u dat er nog andere organisaties zijn waarmee u samenwerkt die mogelijks geïnteresseerd zijn in 'Buren helpen burens'?

## **VII. Slot**

- Bedank de stakeholder
- Vraag of de stakeholder zelf nog vragen heeft.
- Vertel dat u hem/haar nog zal contacteren met verdere informatie. Verduidelijk ook in welke fase van het project u zit en wat uw volgende stappen zijn zodat de stakeholder zelf een inschatting kan maken van hoe concreet het project al is.

*Voorbeeld:*

Bedankt om de tijd te nemen om mij te woord te staan. Ik kan deze informatie goed gebruiken voor de verdere uitbouw van het project. In deze eerste fase willen we vooral nagaan hoe haalbaar het project is in deze buurt/gemeente. Wanneer we meer mensen hebben gevonden die willen meewerken, gaan we starten met de uitbouw van het project.

Heeft u verder nog vragen?

Ik zal u binnenkort contacteren met een verdere update en om de samenwerking concreter te maken. Nogmaals bedankt!



## BIBLIOGRAFIE

- Brugha, R., & Varvasovszky, Z. (2000). Stakeholder Analysis: a Review. *Health Policy and Planning* vol.15(3), 239-246.
- Gertrude, N., Kiwanuka, S., Waiswa, P., Bua, J., Okui, O., Alan, K., . . . Ekirapa-Kiracho, E. (2013). Stakeholder analysis for a Maternal and Newborn Health Project in Eastern Uganda. *Pregnancy and Childbirth* vol.13:58.
- Lowndes, V., & Sullivan, H. (2008). How Low Can You Go? Rationales and Challenges for Neighbourhood Governance. *Public administration*, 53-74.
- Mitchell, S., & Shortell, S. (2000). The Governance and Management of Effective Community Health Partnerships: A Typology for Research, Policy, and Practice. *The Milbank Quarterly* Vol. 78(2), 241-289.
- Reed, M., Graves, A., Dandy, N., Posthumus, H., Hubacek, K., Morris, J., . . . Stringer, L. (2009). Who's in and why? A typology of stakeholder analysis methods for natural resource management. *Journal of Environmental Management* 90, 1933-1949.